

**PERAN PERSEPSI KENYAMANAN TERHADAP PENGGUNAAN  
*WHATSAPP* MENGGUNAKAN MODEL UTAUT2**

**TESIS**

**Oleh:**

**KENNY CALNELIUS WINATA  
NIM. 241231059**



**PROGRAM STUDI S-2 TEKNOLOGI INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2025**

# **THE ROLE OF PERCEIVED CONVENIENCE ON WHATSAPP ADOPTION USING THE UTAUT2 MODEL**

**THESIS**

**By:**

**KENNY CALNELIUS WINATA  
ID NUMBER. 241231059**



**MAJOR OF S-2 INFORMATION TECHNOLOGY  
FACULTY OF INFORMATICS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2025**

**LEMBARAN PENGESAHAN**  
**PERAN PERSEPSI KENYAMANAN TERHADAP PENGGUNAAN *WHATSAPP***  
**MENGGUNAKAN MODEL UTAUT2**

**TESIS**

Dinjukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Magister  
Program Studi S-2 Teknologi Informasi.

Oleh:

**KENNY CALNELIUS WINATA**  
**NIM. 241231059**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,



**Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D.**

Medan, 1 September 2025  
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi  
S-2 Teknologi Informasi,



**Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D.**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-2 Teknologi Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Kenny Calnelius Winata

NIM : 241231059

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tesis dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tesis : **Peran Persepsi Kenyamanan Terhadap Penggunaan WhatsApp Menggunakan Model UTAUT2.**

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tesis tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tesis tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tesis saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tesis saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 31 Januari 2025

Saya yang membuat pernyataan,



**Kenny Calnelius Winata**

# PERAN PERSEPSI KENYAMANAN TERHADAP PENGGUNAAN WHATSAPP MENGGUNAKAN MODEL UTAUT2

## Abstrak

*Kemajuan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam komunikasi dan pembelajaran. Metode pembelajaran tradisional memiliki keterbatasan dalam menyediakan lingkungan belajar yang cepat dan interaktif, sehingga diperlukan teknologi yang mudah diakses, meningkatkan keterlibatan siswa dan guru, serta nyaman digunakan. WhatsApp menjadi salah satu solusi dan banyak digunakan karena mudah diakses, privasi yang ditawarkan, serta kompatibilitas lintas platform sehingga memberikan kenyamanan yang dapat dirasakan pengguna ketika menggunakannya. Oleh karena itu, Penelitian ini menguji peran persepsi kenyamanan terhadap penerimaan dan penggunaan WhatsApp dalam pendidikan menengah di Kota Medan menggunakan Model UTAUT2. Survei dilakukan pada 439 responden dari 8 sekolah menengah di kota Medan, dan dianalisis dengan SEM-PLS menggunakan SmartPLS-4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh sosial, motivasi hedonis, kebiasaan, dan persepsi kenyamanan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan. Sementara itu, kondisi fasilitas, persepsi kenyamanan, dan niat penggunaan berdampak positif pada perilaku penggunaan. Namun, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan nilai harga tidak berpengaruh terhadap niat maupun perilaku penggunaan WhatsApp. Variabel moderasi usia, jenis kelamin, dan pengalaman memoderasi sebagian hubungan antara faktor bebas terhadap niat dan perilaku penggunaan WhatsApp. Penelitian ini berkontribusi dengan menambahkan variabel Persepsi Kenyamanan ke dalam Model UTAUT2 dan menegaskan perannya dalam adopsi teknologi pendidikan.*

**Kata kunci:** Persepsi Kenyamanan, WhatsApp, UTAUT2, Pendidikan Menengah

## Abstract

*Advancements in digital technology have significantly transformed communication and learning. Traditional learning methods have limitations in providing a fast and interactive learning environment, necessitating accessible technology that enhances student and teacher engagement while ensuring convenience. WhatsApp has emerged as a widely used solution due to its accessibility, privacy features, and cross-platform compatibility, offering users a sense of convenience. This study examines the role of perceived convenience in the acceptance and use of WhatsApp in secondary education in Medan City using the UTAUT2 Model. A survey was conducted with 439 respondents from 8 secondary schools in Medan and analyzed using SEM-PLS with SmartPLS-4. The results indicate that social influence, hedonic motivation, habit, and perceived convenience positively impact the intention to use WhatsApp. Additionally, facilitating conditions, perceived convenience, and intention to use significantly influence actual usage behavior. However, performance expectancy, effort expectancy, and price value do not affect either intention or behavior in using WhatsApp. Moderating variables such as age, gender, and experience partially moderate the relationships between independent factors and WhatsApp usage intention and behavior. This study contributes by incorporating Perceived Convenience into the UTAUT2 Model and affirming its role in educational technology adoption.*

**Keywords:** Perceived Convenience, WhatsApp, UTAUT2, Secondary School

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan bimbingan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “Peran Persepsi Kenyamanan Dalam Penggunaan WhatsApp Menggunakan Model UTAUT2”. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Magister Teknologi Informasi.

Dalam proses penyelesaian tesis ini, saya menyadari sepenuhnya bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta doa yang tulus. Oleh karena itu, dengan rasa hormat dan penuh terima kasih, saya ingin menyampaikan penghargaan kepada :

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing.
2. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
3. Bapak Sunaryo Winardi, S.Kom., M.T., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D., selaku Ketua Program Studi S-2 Magister Teknologi Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak dan Ibu dosen S-2 Teknologi Informasi Universitas Mikroskil Medan.

Saya juga ingin mengucapkan banyak terima kasih yang tulus kepada orang tua dan keluarga tercinta atas doa, dukungan, kasih sayang, serta motivasi yang tiada henti sepanjang proses penyusunan tesis ini. Semoga tesis ini dapat menjadi bentuk kecil dari ungkapan rasa syukur dan penghargaan saya untuk kalian.

Saya menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga saya terbuka menerima kritik dan saran yang membangun. Semoga tesis ini bermanfaat bagi pembaca dan berkontribusi pada pengembangan ilmu, khususnya di bidang teknologi informasi.

Medan, 31 Januari 2025

Penulis,



**Kenny Calnelius Winata**

# DAFTAR ISI

|                                                    |            |
|----------------------------------------------------|------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                               | <b>i</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                         | <b>ii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                             | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                          | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                          | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                       | <b>vii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                      | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang .....                           | 1          |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                           | 4          |
| 1.3 Tujuan .....                                   | 5          |
| 1.4 Manfaat .....                                  | 5          |
| 1.5 Ruang lingkup .....                            | 5          |
| <b>BAB II KAJIAN LITERATUR .....</b>               | <b>7</b>   |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....                         | 7          |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                     | 16         |
| 2.3 Kerangka Pemecahan Masalah .....               | 37         |
| 2.4 Pengembangan Hipotesis .....                   | 40         |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>         | <b>51</b>  |
| 3.1 Konseptualisasi Masalah.....                   | 51         |
| 3.2 Tahapan-Tahapan Penelitian .....               | 52         |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data.....                   | 55         |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian ..... | 55         |
| 3.5 Alat-Alat Penelitian .....                     | 62         |
| 3.6 Metode Analisis Data.....                      | 63         |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>            | <b>67</b>  |
| 4.1 Hasil .....                                    | 67         |
| 4.2 Pembahasan.....                                | 123        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                         | <b>139</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                               | 139        |
| 5.2 Saran .....                                    | 141        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                        | <b>143</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>                  | <b>160</b> |

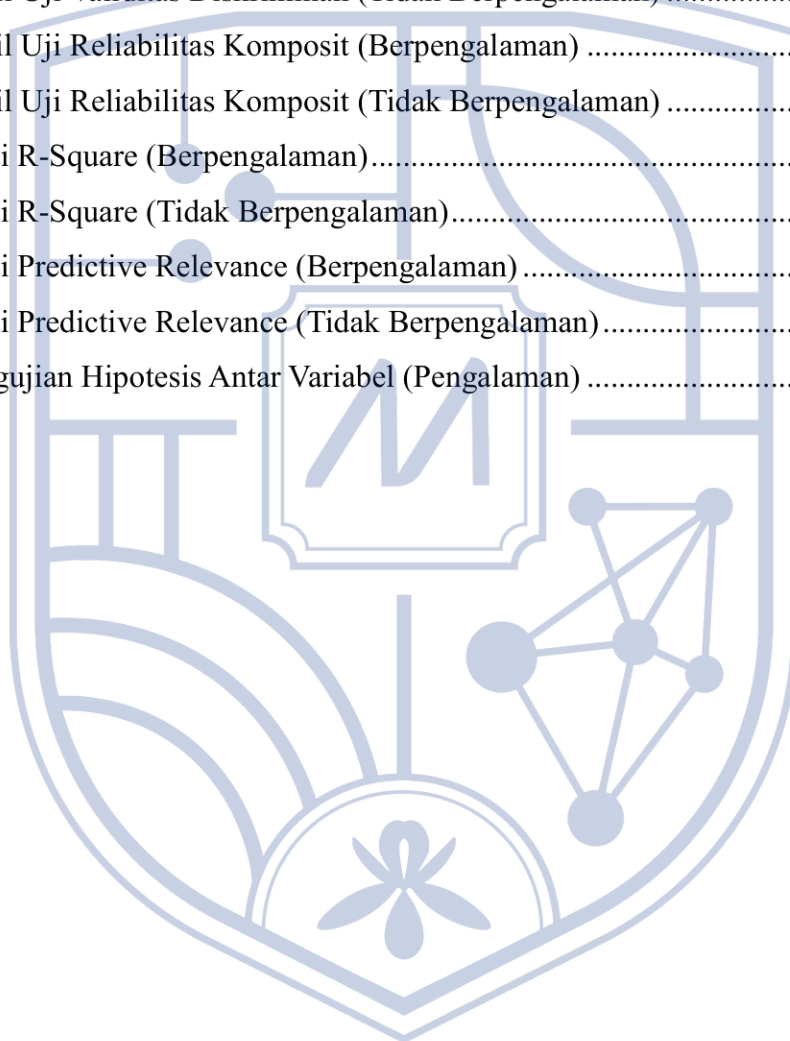
## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                 |     |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 2.1 Model UTAUT2 [24] .....                                              | 9   |
| Gambar 2.2 Persepsi Kenyamanan [47].....                                        | 16  |
| Gambar 2.3 Kerangka Konsep Pemecahan Masalah .....                              | 37  |
| Gambar 3.1 Flowchart Metodologi Penelitian.....                                 | 53  |
| Gambar 4.1 Status Responden .....                                               | 68  |
| Gambar 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....                            | 69  |
| Gambar 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                  | 70  |
| Gambar 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pengalaman.....                      | 71  |
| Gambar 4.5 Hasil Diagram Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....           | 76  |
| Gambar 4.6 Hasil Diagram Evaluasi Model Struktural (Inner Model) .....          | 80  |
| Gambar 4.7 Hasil Diagram Evaluasi Model Pengukuran (Muda).....                  | 86  |
| Gambar 4.8 Hasil Diagram Evaluasi Model Pengukuran (Tua) .....                  | 86  |
| Gambar 4.9 Hasil Diagram Evaluasi Model Struktural (Usia Muda).....             | 91  |
| Gambar 4.10 Hasil Diagram Evaluasi Model Struktural (Usia Tua) .....            | 92  |
| Gambar 4.11 Hasil Diagram Evaluasi Model Pengukuran (Pria).....                 | 99  |
| Gambar 4.12 Hasil Diagram Evaluasi Model Pengukuran (Wanita) .....              | 99  |
| Gambar 4.13 Hasil Diagram Evaluasi Model Struktural (Pria).....                 | 104 |
| Gambar 4.14 Hasil Diagram Evaluasi Model Struktural (Wanita) .....              | 105 |
| Gambar 4.15 Hasil Diagram Evaluasi Model Pengukuran (Berpengalaman) .....       | 111 |
| Gambar 4.16 Hasil Diagram Evaluasi Model Pengukuran (Tidak Berpengalaman).....  | 112 |
| Gambar 4.17 Hasil Diagram Evaluasi Model Struktural (Berpengalaman) .....       | 116 |
| Gambar 4.18 Hasil Diagram Evaluasi Model Struktural (Tidak Berpengalaman) ..... | 117 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                            | 16  |
| Tabel 3.1 Skor Jawaban Kuesioner Skala Likert .....                            | 55  |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....                       | 56  |
| Tabel 3.3 Alat-Alat Penelitian.....                                            | 62  |
| Tabel 4.1 Keterangan Pengumpulan Data Kuesioner .....                          | 67  |
| Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Satuan Pendidikan dan Kecamatan..... | 69  |
| Tabel 4.3 Hasil Statistik Deskriptif.....                                      | 71  |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Konvergen .....                                  | 76  |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Diskriminan .....                                | 77  |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Komposit .....                                | 79  |
| Tabel 4.7 Nilai R-Square.....                                                  | 81  |
| Tabel 4.8 Nilai Predictive Relevance.....                                      | 81  |
| Tabel 4.9 Pengujian Hipotesis Antar Variabel Laten .....                       | 82  |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Konvergen (Usia Muda) .....                     | 87  |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Konvergen (Usia Tua).....                       | 88  |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Usia Muda).....                    | 88  |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Usia Tua) .....                    | 89  |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Komposit (Usia Muda).....                    | 90  |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Komposit (Usia Tua) .....                    | 90  |
| Tabel 4.16 Nilai R-Square (Usia Muda) .....                                    | 92  |
| Tabel 4.17 Nilai R-Square (Usia Tua).....                                      | 93  |
| Tabel 4.18 Nilai Predictive Relevance (Usia Muda) .....                        | 93  |
| Tabel 4.19 Nilai Predictive Relevance (Usia Tua).....                          | 94  |
| Tabel 4.20 Pengujian Hipotesis Antar Variabel (Usia) .....                     | 94  |
| Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Konvergen (Pria) .....                          | 100 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Konvergen (Wanita).....                         | 101 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Pria) .....                        | 101 |
| Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Wanita) .....                      | 102 |
| Tabel 4.25 Hasil Uji Reliabilitas Komposit (Pria).....                         | 103 |
| Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas Komposit (Wanita) .....                      | 103 |
| Tabel 4.27 Nilai R-Square (Pria) .....                                         | 105 |

|                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4.28 Nilai R-Square (Wanita).....                                | 106 |
| Tabel 4.29 Nilai Predictive Relevance (Pria).....                      | 106 |
| Tabel 4.30 Nilai Predictive Relevance (Wanita).....                    | 107 |
| Tabel 4.31 Pengujian Hipotesis Antar Variabel (Jenis Kelamin).....     | 107 |
| Tabel 4.32 Hasil Uji Validitas Konvergen (Berpengalaman).....          | 112 |
| Tabel 4.33 Hasil Uji Validitas Konvergen (Tidak Berpengalaman).....    | 113 |
| Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Berpengalaman) .....       | 114 |
| Tabel 4.35 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Tidak Berpengalaman) ..... | 114 |
| Tabel 4.36 Hasil Uji Reliabilitas Komposit (Berpengalaman) .....       | 115 |
| Tabel 4.37 Hasil Uji Reliabilitas Komposit (Tidak Berpengalaman) ..... | 115 |
| Tabel 4.38 Nilai R-Square (Berpengalaman).....                         | 117 |
| Tabel 4.39 Nilai R-Square (Tidak Berpengalaman).....                   | 118 |
| Tabel 4.40 Nilai Predictive Relevance (Berpengalaman) .....            | 118 |
| Tabel 4.41 Nilai Predictive Relevance (Tidak Berpengalaman).....       | 119 |
| Tabel 4.42 Pengujian Hipotesis Antar Variabel (Pengalaman) .....       | 119 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Tampilan <i>Form</i> Pertanyaan Keseluruhan Kuesioner..... | 149 |
| Lampiran 2 Tabel Data Dalam Aplikasi <i>Excel</i> .....               | 157 |

